



**Ajuntament  
de Barcelona**

Quarta Tinença d'Alcaldia  
Qualitat de Vida, Igualtat i Esports

**Mesura de Govern  
per a la creació d'un servei per a adolescents  
i per a famílies amb fills i filles adolescents**

**Novembre 2013**



## » **Mesura de Govern per la creació d'un servei per a adolescents i per a famílies amb fills i filles adolescents**

### ÍNDEX

» 01. Justificació i finalitat .....	3
» 02. Pla d'Adolescència i Joventut 2013-2016 .....	5
» 03. Procés d'elaboració .....	6
» 04. Objectius del Servei .....	7
» 05. Metodologia del Servei .....	8
» 06. Persones destinatàries .....	9
» 07. Línies d'actuació .....	10
7.1. Formació .....	10
7.2. Informació generalista i derivació .....	11
7.3. Coordinació i Observatori .....	12
» 08. Organització .....	13
8.1. Centre per Adolescents – Aquí t'escoltem .....	13
8.2. Altres canals d'accés .....	15
8.3. Centre per famílies amb fills o filles adolescents .....	15
» 09. Horari i accés del servei .....	17
» 10. Sistemes d'informació .....	20
» 11. Personal .....	21
» 12. Gestió .....	22
» 13. Avaluació i millora continua .....	23
» 14. Proposta de departaments i institucions amb qui es coordinarà .....	24
» 15. Cronograma previst .....	26
» 16. Pressupost anual del Servei .....	27
» Annex: Adreces i Horaris .....	28



## » 01. Justificació i finalitat

El trànsit de la infància a l'adolescència genera en molts casos incertesa i inseguretat tant a les i als propis protagonistes com a les famílies que el comparteixen. L'entrada en l'adolescència és un moment estimulant, singular i també complex que ha de ser viscut com una part important en la vida de les persones en què comencen a iniciar-se en la independència, els propis valors i principis i que alhora pateixen, en contrapartida, sentiments de desemparament i inseguretat davant de les pròpies decisions, de la pròpia aparença o de les relacions amb altres.

La gran majoria dels i de les adolescents i les seves famílies viuen aquest moment amb actituds de curiositat, descoberta i adaptació, no exempta d'una certa resignació, a d'altres famílies es donen situacions de certa complexitat i desconcert i d'altres, afortunadament una minoria, es veuen immersos en actituds, conductes i comportaments preocupants i de crisi que poden acabar tenint una repercussió negativa en la construcció del seu procés personal, social i acadèmic.

Aquesta ha estat una etapa vital a la que no s'ha prestat l'atenció que es mereix, no s'ha posat el focus en el seu abordatge integral, considerant-la fins ara pont entre la infància i la joventut que s'ha de travessar com es pugui. L'adolescència és una etapa amb una idiosincràsia i característiques pròpies, en que la infància es deixa enrere i en la que es comença a configurar la persona jove i adulta que serà.

Hi ha un elevat grau de desconeixement i preocupació entre les famílies per les actituds, conductes i comportaments dels seus fills i filles en aquesta etapa, i per l'abordatge i tractament de les mateixes. Comportaments que, en la gran majoria dels casos estan dins de la més absoluta normalitat i que només requereixen un cert grau de reconeixement i disponibilitat de noves eines per part dels pares i les mares, i també per part de les i dels mateixos adolescents.

Per això creiem que és necessari donar visibilitat i reforçar els recursos existents, creant un nou servei que:

- faciliti l'acompanyament dels pares i de les mares en aquesta nova etapa, per proposar-los eines i habilitats per poder viure-la de forma positiva, i acostant-los a tots aquells serveis i recursos ja existents a la xarxa pública i privada que estan a l'abast de les famílies i de les i dels propis adolescents.



- sigui un lloc de contacte directe per a els i les adolescents que vulguin qualsevol orientació o informació sobre els temes que són dels seu interès en aquest moment, des de consultes sobre els estudis, el lleure, les associacions, la feina a l'orientació en la resolució de dubtes més personals que apareixen sovint en aquesta etapa com poden ser la gestió de les relacions afectivosexuals, la necessitat de suport en la presa de decisions, la dificultat de concentració, la falta de motivació, els trastorns del son, els sentiments d'ansietat, els trastorns d'alimentació, la manca d'autoestima i d'igualtat d'oportunitats i reconeixement i comportament davant de relacions abusives.

Aquest servei pretén:

- ser un canal de formació i d'informació a les famílies.
- ser un espai d'atenció per a consultes de tot tipus que afectin al col·lectiu.
- ser corretja de transmissió entre els serveis existents i les famílies i els i les adolescents informant de l'accés als diferents recursos i dispositius de la nostra ciutat i que els derivi a la xarxa especialitzada o territorial ja existents.
- ser un punt de coordinació privilegiat de tots els serveis i recursos de la ciutat adreçats al col·lectiu i un observatori de la realitat adolescent de la nostra ciutat.

El servei serà impulsat i coordinat per la Regidoria d'Adolescència i Joventut mitjançant la Direcció del programa d'Adolescència i Joventut de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports.

BB  
BC  
BN



## » 02. Pla d'Adolescència i Joventut 2013-2016

La creació d'aquest servei respon a les prioritats del mandat expressades tant al Pla d'Adolescència i Joventut 2013-2016 com al PAM 2012-2015.

El Pla d'Adolescència i Joventut té diferents objectius i línies d'actuació; l'estructura ve determinada per 7 eixos generalistes, 20 objectius concrets i 90 línies d'actuació definitòries. Els eixos estratègics són la cohesió social i equilibri territorial, educació i formació, ocupació, habitatge, salut, participació i associacionisme i finalment cultura, lleure, oci i consum. Cada un d'aquests àmbits té present aquells aspectes relatius a l'adolescència, possibilitant així un ventall més ampli de polítiques dirigides a l'adolescència

Així mateix el PAM 2012-2015 recull diferents línies de treball on s'evidencia la dimensió que es pretén donar a la franja de l'adolescència.

- El punt 1.1.1. *Atenció socioeducativa de la infància i adolescència en risc social* del PAM persegueix l'objectiu d'ampliar la resposta en la prestació dels serveis que formin part de la xarxa d'utilització pública de la ciutat i en els programes de prevenció de l'atenció socioeducativa de la infància i l'adolescència en situació de risc social, en col·laboració entre el sector públic i la iniciativa privada.
- El punt 1.4.5. *Presència d'adolescents i joves en esdeveniments culturals i de lleure*, també fa una clara referència a la necessitat d'apostar decididament per les polítiques de joventut orientades a l'adolescència. Es demana incrementar la presència adolescent i jove en els esdeveniments culturals i de lleure de la ciutat mitjançant el lleure alternatiu.
- Es fa referència a la importància de facilitar recursos a les famílies com s'indica en el punt 1.3.1. *Política integral a favor de la família i la infància*. objectiu que el present Servei per a adolescents i per a famílies amb fills i filles adolescents compleix.



### » 03. Procés d'elaboració

El document que teniu a les mans s'ha elaborat després d'un procés d'anàlisi i consulta a persones expertes tant de dins de l'Ajuntament com externes i analitzant també altres experiències similars nacionals i internacionals. El calendari següent ha estat el següent:

Anàlisi de diferents propostes i experiències locals, nacionals i internacionals.	2012-primer trimestre 2013
Elaboració d'un primer document de proposta de bases i un pla funcional bàsic.	abril-maig 2013
Contrast d'aquests documents amb diferents persones expertes de la Direcció d'Adolescència i Joventut, de l'Institut de Serveis Socials, del CUESB, del CIIMU, de l'Agència de Salut Pública de Barcelona, de la Direcció de Salut i d'entitats del tercer sector.	juny-juliol 2013
Elaboració d'un nou document de proposta amb les aportacions rebudes	setembre- octubre 2013
Elaboració del document final i de la mesura de govern.	octubre- novembre 2013
Presentació mesura de govern	novembre 2013



#### » 04. Objectius del Servei

- Formar a les famílies millorant les habilitats parentals en els temes que els preocupen en aquest moment organitzant xerrades, tallers i formació, posant l'accent en temes preventius. Donar suport a les famílies per a la millora de les seves habilitats parentals en l'atenció dels fills/es adolescents mitjançant la formació (xerrades, tallers, cursos...) posant l'accent en temes preventius.
- Informar a les famílies i als i a les adolescents dels serveis i recursos existents a la nostra ciutat de qualsevol àmbit que pugui ser del seu interès.
- Escoltar, assessorar i orientar als i a les adolescents en els casos en que pugui estar immersos en un procés de dubte i desorientació per les característiques pròpies del moment vital.
- Oferir un punt d'assessorament pels adolescents i també per a les famílies amb fills adolescents, especialment aquelles que es troben en situació de crisi, on poder acudir per plantejar situacions concretes i individuals, on es faci una primera valoració, se'ls resolgui alguns dubtes i se'ls informi i derivi a d'altres recursos especialitzats existents quan la consulta ho requereixi.



## » 05. Metodologia del servei

- Dissenyarà i realitzarà actuacions de formació i prevenció .
- Complementarà i donarà visibilitat a l'actual dispositiu de serveis i recursos a l'adolescència present a la nostra ciutat.
- Atendrà les i els adolescents i les seves famílies a través de l'escolta activa que permetrà una primera valoració de la situació que planteja la família.
- Es coordinarà amb la resta de serveis municipals, d'altres administracions i institucions públiques i privades que atenen actualment a la població adolescents en qualsevol aspecte per:
  - Informar dels serveis existents a la ciutat
  - Derivar casos.
  - Valorar l'eficàcia de les accions
- La coordinació entre els serveis que atenen la població adolescent és el punt que ha de garantir l'eficàcia i utilitat del nou servei. Aquesta coordinació s'efectuarà elaborant protocols amb cadascuna de les institucions relacionades.
- Es crearà una *Xarxa d'institucions i persones expertes per l'abordatge de l'adolescència* (Observatori de l'Adolescència) que:
  - vetllarà per l'eficàcia de les actuacions del nou servei,
  - nodrirà de dades i d'informació l'Observatori de l'adolescència i
  - seguirà i avaluarà el funcionament del nou servei proposant reajustaments i millores.





## » 06. Persones destinatàries

- ✓ Adolescents i joves entre 12 i 20 anys
- ✓ Famílies que tinguin fills i filles adolescents i joves entre 12 i 20 anys

Malgrat la franja adolescent es considera de 12 a 16 anys, es proposa ampliar l'edat perquè hi ha una mancança a la ciutat de serveis per nois i noies a partir del moment que fan la majoria d'edat. Es considera important per garantir amb més èxit el pas de l'adolescència a la joventut ampliar aquests dos anys.

A més, la darrera investigació sobre l'adolescència en el món occidental (Europa) fet per l'Organització Mundial de la Salut (OMS) al 2011, indica que hi ha un avançament de l'adolescència i un retard en el pas d'aquesta etapa a la joventut (ara es fa sobre els 25 anys). Assenyalen com a motius, la dificultat per abandonar el nucli familiar i viure de forma independent, assumint les responsabilitats de la vida adulta.

La població total a Barcelona en aquesta franja d'edat és de 115.225 persones que es distribueixen per anys de la següent forma:

EDAT	NÚMERO
12 anys	12.584
13 anys	12.032
14 anys	12.466
15 anys	12.128
16 anys	12.318
17 anys	12.653
18 anys	13.239
19 anys	13.842
20 anys	13.963
<b>TOTAL</b>	<b>115.225</b>





## » 07. Línies d'actuació

### 7.1. Formació

Serà la principal línia de treball del centre. Les famílies amb adolescents es senten desorientades després d'un període en què han trobat un ampli recolzament tant en la xarxa pública com en les xarxes socials, privades i familiars en la cura dels seus infants des del moment del naixement. Quan arriben a l'adolescència aquesta atenció de l'entorn disminueix, coincidint a nivell educatiu amb el pas a l'institut, on el seguiment i tutelatge que l'infant tenia durant la primària també disminueix per iniciar el procés d'independència.

El servei pretén acompanyar els pares i les mares per prendre consciència que s'ha arribat a un altre moment en la relació parental amb els seus fills i filles i ajudar-los a ampliar les seves eines per fer-hi front amb competència.

En aquest sentit el servei:

- Formarà a les famílies ja que aquest és un moment on és necessari que les famílies aprenguin, per ajudar a créixer als nois i a les noies, per donar eines als pares i mares per sentir-se segurs i prevenir situacions conflictives.
- Vetllarà per a què la resta de serveis i recursos generalistes o especialitzats, sobre tot els de salut i els educatius, tinguin també en compte aquest enfocament i reforcin la informació i la relació amb les famílies.
- Atendrà durant un període breu els i les adolescents i joves que puntualment necessiten un recolzament psicoterapèutic/psicoeducatiu i que no presenten cap patologia.

Les eines per aconseguir això seran:

- Atenció grupal: organització de tallers, de grups educatius i de suport.
- Intervenció comunitària: organització de xerrades, conferències, tallers i activitats de prevenció i informació sobre la realitat de l'adolescència a la ciutat



- Informació dels serveis de promoció de les associacions juvenils, de la cultura i del lleure per canalitzar els interessos dels i de les adolescents cap a les xarxes socials dels seus territoris.
- Tasques de coordinació entre els diferents departaments i institucions implicats en el fet adolescent.
- Atenció personalitzada.

## **7.2. Informació generalista i derivació**

- Informarà a les famílies i als i les adolescents dels recursos i serveis existents a la ciutat de tot tipus que siguin del seu interès.
- Visibilitzarà i actuarà com una nova porta d'entrada als circuits d'informació, assessorament i atenció presents a la nostra ciutat. Farà una primera valoració de la situació i segons el cas derivarà:
  - A d'altres equipaments territorials del barri de procedència de la i de l'adolescent, com punts d'informació jove o serveis socials.
  - A serveis especialitzats en els casos que es consideri que s'ha de proporcionar atenció de forma més aprofundida.
- La coordinació i el coneixement entre serveis permetrà una derivació i acompanyament preferent a serveis especialitzats. En tots aquests casos els i les professionals del servei es coordinaran amb els i les professionals dels centres dels territoris als que pertany la família on es produeixi la derivació.
- S'establiran també convenis de derivació i reserva de places amb entitats del tercer sector per aquells casos que complementen els serveis del sistema públic quan es consideri necessari. La derivació a aquests centres es realitzarà sempre amb coordinació i a proposta dels Centres de Serveis Socials del territori i del Centres d'Atenció primària amb coordinació amb el Servei d'adolescents.



### **7.3. Coordinació i observatori**

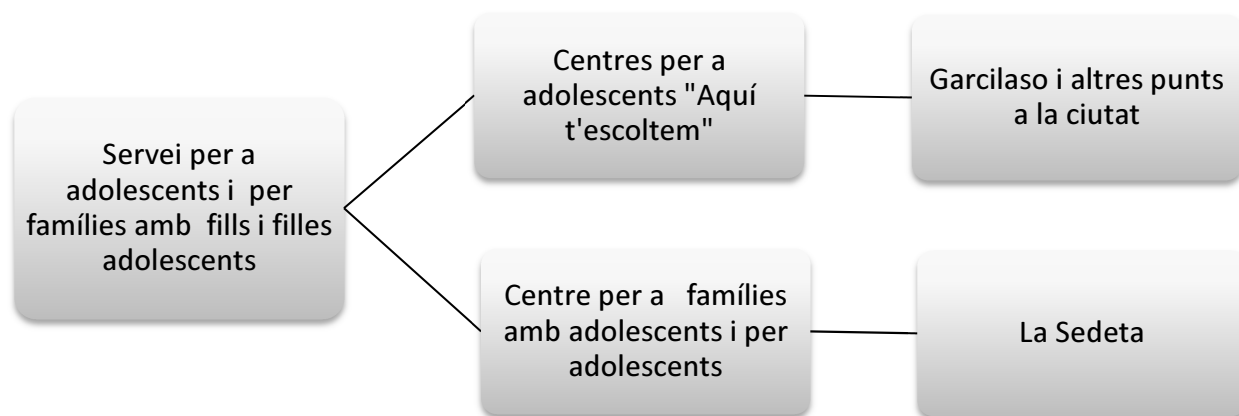
- Serà un equipament de referència per la resta de serveis i departaments municipals en temes d'adolescència a la ciutat.
- Es coordinarà amb la resta de serveis relacionats amb l'adolescència per derivació de casos i intercanvi d'informació. S'establiran circuits i protocols de derivació i coordinació amb la resta de serveis.
- Permetrà disposar d'una nova eina que actuarà com un observatori que recollirà la realitat de la població adolescent a la ciutat a nivell multifactorial i que permeti actuar com una antena per la realització de polítiques preventives.





## » 08. Organització

El servei consta de dos tipus de centres, un d'àmbit ciutat que atindrà a les famílies i a adolescents i l'altre d'àmbit més territorialitzat que atindrà als nois i noies que s'adrecen per vida directa.



### 8.1 Centres per a adolescents – Aquí t'escoltem.

Seràn els primers a implementar-se. Permeten una via directa d'accés dels nois i noies. Al mes de maig del 2013 ha iniciat la seva activitat el primer com a programa pilot a l'Espai Jove Garcilaso al districte de Sant Andreu (C/Garcilaso, 103). És un servei que atén a qualsevol adolescent de la ciutat que ho sol·liciti i es preveu s'anirà situant a altres equipaments juvenils de la ciutat. Estaran ubicats principalment en espais de la xarxa d'equipaments juvenils de Barcelona. Aquests centres s'aniran implementant des d'aquest primer pilot al 2013, afegint-se 2 més al 2014 i després un cada any fins al 2017.

El centre posa a disposició dels i de les adolescents un espai d'escolta activa per ajudar-los a dimensionar les seves preocupacions, que alhora permeti al i a la professional discernir sobre la necessitat d'orientar, assessorar i/o derivar a altres serveis. D'altra banda, ofereix tot un seguit d'activitats dirigides que facilitin la millora de les seves capacitats i habilitats individuals i socials per a afrontar millor el seu moment vital.

Per als i les adolescents aquests centre cobrirà les necessitats de:



- **Informació, orientació i assessorament** amb l'objectiu de:
  - Informar dels serveis per a joves (punts d'informació jove, casals juvenils, associacions juvenils, cultura, lleure, espais on introduir-se a les noves tecnologies, entitats que gestionin bancs del temps....) del seu territori.
  - Suport i acompanyament a l'accés de recursos ocupacionals i de reforç del procés d'ensenyament.
  - Assessorar i orientar a través de l'escolta activa en els casos en que el o la menor pugui estar immers en un procés de crisi d'etapa vital.
- **Recolzament psicoeducatiu i derivació.** Orientació psicològica breu a els i les adolescents que no presenten cap patologia, però que puntualment necessiten un recolzament psicoterapèutic/psicoeducatiu de poques sessions, aproximadament 3 i es complementa amb el seguiment puntual d'alguns casos. Es treballa en xarxa per tal de derivar adequadament els casos més greus i específics. Pretén ser un servei facilitador de l'abordatge en els dispositius d'atenció especialitzada.

Actualment atén tots els dijous a la tarda a partir de les 16h, excepte el mes d'agost. Properament i donada la demanda s'ampliarà a dues tardes a la setmana.





## 8.2 Altres canals d'accès

Al Centre d'Adolescents s'atenen també primeres consultes informatives via correu electrònic ([aqui.tescoltem@gmail.com](mailto:aqui.tescoltem@gmail.com)) i missatges al facebook del perfil [facebook.com/aqui.tescoltem](https://facebook.com/aqui.tescoltem).

Aquesta canals s'obriran també al Centre per a famílies i s'aniran afegint altres canals com twitter o altres xarxes socials.

## 8.3 Centre per famílies amb fills o filles adolescents

Aquest centre serà el canal d'accés per a les famílies, encara que també poden accedir de forma directa els nois i les noies. Estarà situat a l'Edifici de la Sedeta, al districte de Gràcia i serà únic per tota la ciutat. Està previst que iniciï el seu funcionament a meitat del 2015 unint-se a la xarxa de punts "Aquí t'escoltem".

Per a les famílies aquest centre cobrirà les necessitats de:

- ✓ **Formació**, on s'impartiran tallers, tertúlies o grups d'ajuda, sobre temes requerits per les persones interessades o d'interès pel conjunt de membres d'una unitat familiar. Aquesta escola tindrà la finalitat de facilitar la comunicació, gestionar els conflictes, facilitar la mediació familiar, millorar la convivència i recolzar-la en la seva funció educadora.
- ✓ **Informació, orientació i assessorament.**

Per als i les adolescents aquest centre cobrirà les necessitats de

- **Informació, orientació i assessorament** amb l'objectiu de:
  - Informar dels serveis per a joves (punts d'informació jove, casals juvenils, associacions juvenils, cultura, lleure, espais on introduir-se a les noves tecnologies, entitats que gestionin bancs del temps...) del seu territori.
  - Suport i acompanyament a l'accés de recursos ocupacionals i de reforç del procés d'ensenyament.



- Assessorar i orientar a través de l'escolta activa en els casos en que el o la menor pugui estar immers en un procés de crisi d'etapa vital.
- **Recolzament psicoeducatiu i derivació.** Atenció psicològica breu a adolescents que no presenten cap patologia, però que puntualment necessiten un recolzament psicoterapèutic/psicoeducatiu de poques sessions. Es podria reforçar la detecció, motivació, derivació, acompanyament i seguiment dels i de les joves amb problemes més greus tractats a recursos especialitzats de la xarxa pública. Hauria de ser un servei facilitador de l'abordatge en els dispositius d'atenció especialitzada.

B  
BC  
BN





## » 9. Horari i accés del servei

### 9.1 L'horari d'activitat del servei

Dilluns a divendres de 10.00h a 14.00h i de 17.00h a 22.00h.

### 9.2 L'horari d'atenció al públic:

- Centre per famílies i per adolescents: dimarts i dijous de 10.00h a 14.00h i de dilluns a divendres de 18.00h a 22.00h
- Centre per adolescents: dimarts i dijous de 16.00h a 20.00h.

**9.3 En l'horari de tancament del servei** i, segons la natura de la consulta, es pot acudir també a altres serveis de la xarxa de recursos ja existents a la nostra ciutat com:

- ✓ **La Xarxa de Punts d'Informació Jove (PIJ) i Centre d'Informació i Assessorament per a Joves (CIAJ)**

Els 10 PIJ (Punts d'Informació Juvenil) existents a la ciutat són equipaments juvenils que realitzen accions de gestió de la informació (recerca, tractament, elaboració i classificació) per tal d'oferir serveis d'atenció, orientació i assessorament sobre tots aquells aspectes que més interessin a la gent jove: habitatge, treball, formació acadèmica, formació no reglada, cultura, turisme, mobilitat internacional, salut, oci..., i els informadors i informadores que treballen als PIJ responen a tots aquests dubtes, tant de forma presencial, com a través del telèfon o del correu electrònic.

El **CIAJ** és un equipament inclòs en la Xarxa de Punts d'Informació Juvenil de la ciutat, en el que es pot consultar la informació sobre diferents temàtiques: treball, formació, associacionisme, habitatge, cultura, esports, oci i lleure, salut, turisme i cooperació. A més ofereix recursos i serveis de:

- Assessorament laboral
- Assessorament en turisme
- Assessorament en mobilitat internacional



## ✓ Els Centres de Serveis Socials (CSS)

Els CSS són centres d'informació, orientació i atenció per tractar els problemes socials que afecten a les persones i a les famílies. Són el lloc on s'hi poden sol·licitar diferents ajudes i prestacions incloses en el catàleg de serveis socials. Algunes d'aquestes ajudes poden ser d'accés directe i altres poden requerir valoració del professional.

El Serveis Socials bàsics són el primer nivell del sistema públic de Serveis Socials. Atenen la ciutadania de forma personalitzada i estan integrats per un conjunt organitzat i coordinat d'accions professionals amb l'objectiu de millorar el benestar social i afavorir la integració de les persones.

### **Objecte principal del serveis socials bàsics**

L'objecte principal és promoure els mecanismes per conèixer, prevenir i intervenir amb persones, famílies i grups socials, especialment si es troben en situacions de risc social o d'exclusió. S'organitzen territorialment i estan dotats d'equips multidisciplinaris orientats a l'atenció individual, familiar i col·lectiva.

Ofereixen atenció, orientació i assessorament sobre tots els serveis i prestacions als quals es pot accedir. També poden promoure mesures d'inserció social i laboral i de prevenció i atenció a maltractaments.

Tramiten les prestacions econòmiques d'urgència social, les prestacions econòmiques d'àmbit municipal, i les altres que els siguin atribuïdes.

Igualment treballen amb les entitats i associacions de la seva zona en projectes conjunts relacionats amb l'atenció social. D'aquesta manera contribueixen a prevenir el risc d'exclusió i enforteixen els llaços de cohesió social.

Els centres d'atenció social disposen de professionals d'educació, de psicologia i del treball social. Aquests equips professionals valoraran la situació personal i social per determinar l'orientació més adequada.

Entre les seves funcions està la de prestar serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents i dissenyar i portar a terme projectes d'atenció col·lectiva, a nivell grupal i comunitari. Des dels centres de serveis socials s'efectua l'atenció a les famílies i els seus fills i filles en el cicle vital de l'adolescència i l'atenció grupal per tal d'abordar determinades situacions i problemàtiques.



D'igual manera es duen a terme, des dels serveis socials bàsics, un treball transversal entre família, carrer, escola, salut, lleure, etc. Això es concreta participant en projectes preventius i formatius, i coordinacions amb CAPS, Escoles i INS, CSMIJ, EAIAS i tots els serveis del mateix territori. Aquest abordatge necessita moltes vegades de derivació a serveis especialitzats i des de serveis socials s'acompanya a la família i al noi/a i es fan coordinacions periòdiques, no desvinculant-se del treball socioeducatiu.

Barcelona disposa d'una àmplia xarxa de centres de serveis socials per tota la ciutat. Per requerir atenció cal demanar cita al centre que correspon en funció del domicili de la persona/família:

- o bé presencialment.
- o trucant al telèfon 93 619 73 11
  - De dilluns a divendres de 9.00h a 14.00h
  - Dimarts i dijous de 16.00h a 19.00h
- En situacions d'urgència es pot trucar al 900 70 30 30

#### ✓ **Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB)**

En l'horari que aquests serveis estan tancats, a les nits, caps de setmana i festius, es pot acudir per un tema urgent al Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB) que assessorarà, orientarà i derivarà, informant al dia següent laborable al servei dels casos que s'hagin atès.

Les funcions del CUESB seran preferentment:

- ✓ Informació, assessorament, orientació i derivació en casos d'emergències quan el Servei roman tancat.
- ✓ Coordinació amb Mossos d'Esquadra (MMEE), Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència (DGAIA) i Guàrdia Urbana (GUB) en casos de fugues i desaparicions
- ✓ Reorientació en casos de conflictes durant la nit
- ✓ Possibilitat d'allotjament puntual en casos d'emergències

*Les adreces i els horaris d'aquests serveis es troben a l'annex 1*

#### **9.4 Accés no presencial**

Si bé l'atenció serà sempre presencial, es podrà accedir al servei per una primera informació o per concertar hora de cita per telèfon, correu electrònic o facebook.



## » 10. Sistemes d'informació

- El Servei disposarà d'una pàgina web atractiva on constarà tota la informació d'interès amb un correu electrònic per consultes que s'atendrà diàriament.
- S'utilitzarà el facebook com a eina d'informació i relació amb adolescents de la ciutat i les famílies.
- També es tindrà presència a twitter i altres xarxes socials.

BCBN



## » 11. Personal

L'equip de treball del Centre per adolescents "Aquí t'escoltem" serà:

- 1 persona amb titulació de psicologia per l'escolta activa (5h/setmana actualment a incrementar a 10 hores/setmana)
- 1 persona educadora social per a la programació d'actuacions i de formació integral pels adolescents (20 hores/setmana)

L'equip de treball del Centre per famílies serà multidisciplinari:

- 4 persones treballadores, educadora social o pedagoga. De les quals el 50% seran homes i el 50% dones per facilitar el contacte i l'empatia amb els i les adolescents d'ambdós sexes.
- 1 persona amb titulació de psicologia que efectuarà les tasques de direcció i supervisió.
- 1 persona amb perfil de *community manager* per la creació, manteniment i dinamització de les eines de sistemes d'informació.
- 1 persona per les tasques de manteniment de bases de dades, primera acollida i informació.

Aquesta proposta de personal s'ha dimensionat en el moment d'inici del Centre, en base a l'experiència i el funcionament s'aniran ajustant tant els perfils com les dedicacions horàries.



## » 12. Gestió

- En el moment que s'iniciï el funcionament del Centre per famílies, la gestió global del servei es realitzarà mitjançant un contracte sotmès a un procediment obert de contractació.
- Tant el Centre per famílies com el Centre per adolescents estaran gestionats per la mateixa entitat o empresa adjudicatària, pertanyeran al mateix equip de treball i els espais de reunió i coordinació estaran al Centre de la Sedeta.
- L'Ajuntament disposarà d'una persona tècnica municipal referent del servei que farà l'impuls, coordinació i avaluació del funcionament del mateix i que estarà adscrit a la Direcció d'Adolescència i Joventut.



### » 13. Avaluació i millora contínua

El servei es dotarà d'un sistema d'informació que reculli aquells indicadors que permetin realitzar el seguiment de l'activitat i avaluar-la.

Es definiran instruments que permetin el seu seguiment per part de les entitats i institucions de la *Xarxa d'institucions i experts per l'abordatge de l'adolescència* per garantir la seva adequació a la realitat i el seu encaix amb la resta de serveis.



#### » 14. Proposta de departaments i institucions amb qui es coordinarà

Els serveis es coordinaran estretament amb altres serveis municipals o d'altres administracions, establint protocols de derivació i acords preferents, per poder conèixer, assessorar i derivar de forma eficaç en cada un dels casos. Es tractarà també d'intercanviar informació i coneixement entre aquests recursos més especialitzats.

SERVEI PER A ADOLESCENTS I PER A FAMÍLIES AMB FILLS ADOLESCENTS	
<b>Adolescència i Joventut</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Xarxa de Punts d'Informació Juvenil – CIAJ</li><li>- Xarxa d'equipaments joves</li><li>- Centres d'Assessorament / Atenció Juvenil</li><li>- Punts JIP en els Centres de Secundària</li><li>- Xarxa d'Entitats i Associacions juvenils</li></ul>
<b>Educació</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- EAP – Equips d'Atenció Psicopedagògica</li><li>- Fundació Formació Professional</li><li>- PQPI – Programes Qualificació Professional Inicial</li><li>- UEC – Unitats d'Escolarització Compartida</li><li>- Serveis d'Orientació Educativa i Professional en els territoris</li><li>- Escoles d'Educació Primària</li><li>- Centres educatius d'ensenyament secundari</li><li>- AMPAS i Federacions d'AMPAS</li></ul>
<b>Ocupació Barcelona Activa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Oferta de cursos ocupacionals</li><li>- Disseny a mida de propostes de formació ocupacional (cursos)</li></ul>
<b>Serveis Socials</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- CSS-Centres de Serveis Socials</li><li>- Educadors APC (A Partir del Carrer)</li></ul>
<b>Esports</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Instal·lacions esportives Municipals</li><li>- Clubs Esportius / Associacions esportives</li></ul>
<b>Dona</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- CIRD – Centre d'Informació Recursos per a Dones</li><li>- PIAD – Punt d'Informació i Atenció per a Dones</li><li>- SARA – Servei d'Atenció, Recuperació i Acol·lida</li><li>- Programa de prevenció de relacions abusives als centres educatius</li></ul>





SERVEI PER A ADOLESCENTS I PER A FAMÍLIES AMB FILLS ADOLESCENTS	
<b>Cultura</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fàbriques de Creació</li><li>- Centres Cívics</li></ul>
<b>Salut</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Atenció primària de Salut</li><li>- CSMIJ – Centre Infantil i Juvenil de Salut Mental</li><li>- URPI – Unitats Referència Psiquiàtrica Infantil i Juvenil</li><li>- Centre de Dia per Adolescents</li><li>- UCA – Unitats de Crisi d'Adolescents</li><li>- PASIR – Programa Atenció Sexual i Reproductiva</li><li>- CEJAS – Centre Jove Anticoncepció i Sexualitat</li><li>- SOD – Servei d'Orientació de Drogues</li><li>- CAS Sacedon – Centre d'Atenció i seguiment de trastorns d'abús i dependència de substàncies en adolescents i joves</li><li>- Xarxa d'Hospitals públics de la ciutat.</li><li>- Urgències psiquiàtriques infantils i juvenils</li><li>- CAP – Centres d'Atenció Primària</li><li>- Programa d'Habilitats Parentals per a famílies</li><li>- Programa Salut i Escola</li><li>- Canal Salut per adolescents</li><li>- Programa Energy Control</li></ul>
<b>CUESB</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Informació, assessorament, orientació i derivació en casos d'emergències quan el Servei roman tancat</li><li>- Coordinació MMEE, DGAIA i GUB en casos de fugues i desaparicions</li><li>- Reorientació en casos de conflictes durant la nit</li><li>- Possibilitat d'allotjament puntual en casos d'emergències nocturnes, sempre que no siguin menors</li></ul>
<b>Immigració</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Entitats / associacions vinculades a col·lectius específics</li><li>- Programes de Reagrupament Familiar</li></ul>
<b>Infància</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- EAIA</li><li>- Centres Oberts d'Infància</li><li>- Servei de Famílies Col·laboradores</li></ul>
<b>Justícia</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Educadors en Medi Obert</li><li>- Equips d'Assessorament i Mediació</li><li>- Centres d'Ocupació (CIRE,...)</li><li>- DGAIA</li></ul>



## » 15. Cronograma previst

### ▪ Contingut

Maig 2013: Disseny del primer pla funcional bàsic

Juny-juliol 2013: Consulta amb experts

Setembre-Oct. 2013: Elaboració document

Novembre 2013: Presentació mesura de govern

2014: Protocols de coordinació

Sistemes d'informació

Funcionament de 3 "Aquí t'escoltem"

2015: Funcionament de 2 "Aquí t'escoltem"

### ▪ Ampliació dels Centres per a els i les adolescents "Aquí t'escoltem"

Maig 2013: Inici funcionament Centre Adolescents "Aquí t'escoltem"-  
Garcilaso

Maig 2014: Ampliació a 3 "Aquí t'escoltem"

Maig 2015: Ampliació a 4 "Aquí t'escoltem"

Maig 2016: Ampliació a 5 "Aquí t'escoltem"

Maig 2017: Ampliació a 6 "Aquí t'escoltem"

### ▪ Centre per a Famílies amb Fills Adolescents de la Sedeta

Maig 2013: Finalització projecte executiu Sedeta

2013: Inici obra entorns edifici

2014: Finalització entorns

Inici edifici Sedeta

1r trimestre 2015: Finalització obres edifici

3r trimestre 2015: Posada en funcionament Servei Centre per a Famílies amb Fills  
Adolescents



## » 16. Pressupost anual Servei

### Pressupost unitari per tipus de centre

Tipus de centre	Import
Centre Famílies i adolescents	350.000 €
Centre per adolescents <i>Aquí t'escoltem</i> (per cada punt)	20.000 €
Convenis amb entitats d'atenció psicològica (10 places/any)	210.000 €

### Pressupost global calendaritzat

Any	Equipament	Import
2013	Aquí t'escoltem – Garcilaso	15.000 €
	<b>Total 2013</b>	<b>15.000 €</b>
2014	Aquí t'escoltem - 3 punts	60.000 €
	Elaboració sistemes d'informació	40.000 €
	<b>Total 2014</b>	<b>100.000 €</b>
2015	Aquí t'escoltem - 4 punts	80.000 €
	Centre famílies	350.000 €
	Conveni places	210.000 €
	<b>Total 2015</b>	<b>640.000 €</b>
2016	Aquí t'escoltem - 5 punts + Centre famílies	470.000 €
	Conveni places	210.000 €
	<b>Total 2016</b>	<b>680.000 €</b>
2017	Aquí t'escoltem - 6 punts + Centre famílies	615.000 €
	Conveni places	210.000 €
	<b>Total 2017</b>	<b>825.000 €</b>



## » ANNEX . Adreces i horaris

### **Centre per a famílies**

La Sedeta - c/ Sicília, 321

Horari: dt i dj de 10 a 14 h i de dl a dv de 18 a 22 h.

### **Centre per adolescents – “Aquí t'escoltem”**

Espai Jove Garcilaso – c/ Garcilaso, 103

Horari: dt i dj de 16 a 20 h

### **Centres de Serveis Socials**

Horaris (tots els centres): Dl, dt, dc i dv de 9 a 13 h i dt i dj de 16 a 18 h.

Horari d'estiu:

- Del 24 de juny a 31 de juliol i de l'1 de setembre al 24 de setembre: de dl a dv de 9 a 13 h i dj de 16 a 18 h.
- Agost: de dl a dv de 9 a 13 h.

Telèfon per programar una visita a qualsevol dels centres: 93 619 73 11

#### **Ciutat Vella**

CSS Barceloneta – c/ Balboa, 11

CSS Casc Antic – Pl. de l'Acadèmia, 1

CSS Gòtic – c/ Correu vell, 5

CSS Raval Nord (Erasmus Janer) – c/ Carme, 101-109, 2n

CSS Raval Sud (Drassanes) – c/ Carme, 101-109, 1r

#### **Eixample**

CSS Fort Pienc – Antiga carretera d'Horta, 1

CSS Dreta Eixample – Pl. Tetuan, 2

CSS Nova Esquerra Eixample – c/ Comte Borrell, 305

CSS Sant Antoni – c/ Calàbria, 38

CSS Antiga Esquerra Eixample – c/ Mallorca, 219, 2n

#### **Sants-Montjuïc**

CSS Poble Sec – Pl. Sortidor, 12

CSS Cotxeres de Sants – Carretera de Sants, 79-81

CSS Numància – c/ Numància, 7-13

CSS La Marina – c/ Foneria 19



#### Les Corts

CSS Les Corts (Zona Est) – c/ Can Bruixa, 7-11

CSS Maternitat-San Ramón (Zona Oest) – Travessera de les Corts, 122

#### Sarrià-Sant Gervasi

CSS Sant Gervasi – c/ Arimon, 7

CSS Sarrià – c/ Salvador Mundi, 4 bis

#### Gràcia

CSS Coll-Vallcarca – c/ Aldea, 17

CSS La Vila de Gràcia – Pl. Vila de Gràcia, 2

CSS Camp d'en Grassot –Gràcia Nova – Pl. Vila de Gràcia, 6 baixos

#### Horta-Guinardó

CSS Carmel – c/ Santuari, 27

CSS Guinardó – Rda. Guinardó, 113-141

CSS Baix Guinardó – Can Baró – c/ Lepant, 387 (??)

CSS Horta – Pl. Santes Creus, 8

CSS Vall d'Hebron (Taxonera) – c/ Arenys, 75

#### Nou Barris

CSS Roquetes – Trinitat Nova – Canyelles – c/ Vidal i Guasch, 77-79

CSS Guineueta – Verdum – Prosperitat – c/ Enric Casanovas, 73-77

CSS Ciutat Meridiana – Torre Baró – Vallbona – Av. Rasos de Pequera, 25

CSS Turó de la Peira – Can Peguera – c/ La Selva, 61

CSS Porta – Vilapicina – Torre Llobeta – c/ La Selva, 57

#### Sant Andreu

CSS Franja Besòs (Bon Pastor) – c/ Estadella, 64, 3r

CSS Garcilaso – c/ Garcilaso, 103, 4t

CSS Sant Andreu – c/ Paixalet, s/n

#### Sant Martí

CSS Besòs – Rbla. Prim, 87-89, 2n

CSS Clot – Camp de l'Arpa – c/ Corunya, 5-7

CSS Poblenou – c/ Pallars, 277, 2n

CSS Sant Martí – Verneda – c/ Selva de Mar, 215, 3r

CSS El Parc – Vila Olímpica – c/ Buenaventura Muñoz, 31, 3r

Més informació: [bcn.cat/serveissocials](http://bcn.cat/serveissocials)



### **Punts d'Informació Jove**

Centre d'Informació i Assessorament per a Joves (CIAJ)

c/ Sant Oleguer, 6-8

Tel. 93 442 29 39

Horari: dl a dv de 10 a 14 h i de 16 a 20 h.

e-mail: [ciaj@bcn.cat](mailto:ciaj@bcn.cat)

El Punt – PIJ Sants Monjuïc

Casa del Mig – c/ Muntadas, 5

Tel. 93 291 4254

Horari: dl de 10 a 14 h i de dl a dv de 17 a 20.30 h.

e-mail: [elpunt@bcn.cat](mailto:elpunt@bcn.cat)

PIJ Sarrià-Sant Gervasi

CC Casa Sagnier – c/ Brusi, 61

Tel. 93 414 0195

Horari: Dc. de 10 a 15 h i de dl a dv de 16 a 20 h

e-mail: [informaciojoves@casasagnier.net](mailto:informaciojoves@casasagnier.net)

PIJ Gràcia

Espai Jove La Fontana – Gran de Gràcia, 190-192

Tel. 93 368 1005

Horari: Dl i dj de 10 a 14 h i de dl a dv de 17 a 21 h

e-mail: [info@elpuntdegracia.org](mailto:info@elpuntdegracia.org)

PIJ Sant Martí

CC Besòs – Rbla. Prim, 87-89

Tel. 93 498 2743

Horari: dl i dj de 10 a 14 h i de dl a dv de 16 a 20.30 h

e-mail: [pijsantmarti@bcn.cat](mailto:pijsantmarti@bcn.cat)

PIJ Garcilaso – Sant Andreu

Espai Jove Garcilaso – c/ Garcilaso, 103

Tel. 93 256 2959

Horari: dl i dj de 10 a 13.30 h i de dl a dv de 16 a 20.30 h

e-mail: [pijgarcilaso@bcn.cat](mailto:pijgarcilaso@bcn.cat)



## Ajuntament de Barcelona

Quarta Tinença d'Alcaldia  
Qualitat de Vida, Igualtat i Esports

### Punt 7 – PIJ Horta-Guinardó

c/ Horta, 71

Tel. 93 420 2595

Horari: dt i dc de 10 a 14 h, de dl a dj de 17 a 21 h i dv de 17 a 20 h

e-mail: [punt7@punt7.org](mailto:punt7@punt7.org)

### PIJ Calàbria – Esquerra de l'Eixample

c/ Calàbria, 147

Tel. 93 483 8384

Horari: De dl a dv de 9.30 h a 14 h, de dl a dj de 15 a 18.30 h i vigiles de festiu de 9.30 a 14 h

e-mail: [infojuvenil.bsf@gencat.cat](mailto:infojuvenil.bsf@gencat.cat)

### PIJ Les Corts

CC Les Corts – c/ Dolors Masferrer i Bosch, 33-35

Tel. 93 291 6486

Horari: del de 10 a 14 h i de dl a dv de 16.30 a 20.30 h

e-mail: [pijlescorts@bcn.cat](mailto:pijlescorts@bcn.cat)

### PIJ Ciutat Vella

Casal de Joves Palau Alòs – c/ Sant Pere més Baix, 55

Tel. 93 319 6347

Horari: dt de 10 a 13 h i de dl a dv de 17 a 21.30 h

e-mail: [pjiciutatvella@bcn.cat](mailto:pjiciutatvella@bcn.cat)

Més informació: [www.bcn.cat/joventut](http://www.bcn.cat/joventut).

## **Centre d'Urgències i Emergència Socials de Barcelona (CUESB)**

Adreça: c/ Comerç, 44

Tel. 900 70 30 30

Horari: 24 h els 365 dies de l'any



**Ajuntament  
de Barcelona**

Quarta Tinença Alcaldia  
Qualitat de Vida, Igualtat i Esports